

大阪版市場化テスト
対象業務の官民比較に関する検討のまとめ（提言）

大阪版市場化テスト監理委員会

大阪府知事 橋下 徹 様

大阪版市場化テスト監理委員会は、平成21年9月10日に審議会を開催して、新たな対象業務の官民比較、民間開放の可否について審議を行いました。

今般、これまでの検討及び審議結果を取りまとめましたので報告します。

平成21年9月17日

大阪版市場化テスト監理委員会

委員長	光 多 長 温	鳥取大学特任教授
委員長代理	松 尾 貴 巳	神戸大学大学院経営学研究科准教授
委員	岸 本 佳 浩	弁護士
委員	百 々 季 仁	公認会計士
委員	中 川 正 隆	大阪商工会議所経済産業部長

大阪府における市場化テストの取組みについては、平成19年2月に「大阪版市場化テスト監理委員会（以下「監理委員会」という）が設置され、以来、対象業務の決定、官民比較の審議、方向性の検討等を実施してきたところである。

今回は、平成20年12月に新たな対象業務として決定した業務について、平成21年5月21日から7月22日までの間、民間事業者等から公募した事業提案（提案件数48件）を基に対象業務毎に官民比較の審議を行った。

審議では、大阪版市場化テスト事業提案公募要項に記載しているとおおり、基礎評価（サービス水準の維持、個人情報保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項等）、サービスの質の向上（府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性等）、コストの削減（人件費をはじめ事業経費等の合計で、どの程度削減することができるか）、提案の実現性（組織運営体制や類似業務の実績）を官民比較にかかる評価項目と設定し、48件の全ての提案について確認した。

これらの確認にあたり、現業務を詳しく分析した上での提案であるのか、一般的な記述に止まるのか、という観点でも確認した。また、一部の業務に特化したものや、具体性、実現可能性に乏しい提案については厳しく評価した。

これらの審議を踏まえ、税務業務等について民間開放の結論を得た。

民間開放にあたり、提案企業の事業参入意欲等を勘案し、平成22年度には民間事業者が円滑に事業を開始できるよう、速やかに手続を進めていただきたい。

なお、監理委員会の審議結果等について、担当部局は十分尊重していただきたい。

最後に、今回、大阪版市場化テストの審議を進めていくうちに、「どうすれば府民に対して効率的で質の高いサービスを提供できるのか」を検討するならば、今回のように官民双方が十分にコミュニケーションをとりながら進めることの重要性を再認識した。

次回、市場化テストを進めるにあたっては、その点を意識しながら進めていく必要があると考える。

官民比較を行った業務の提案数及び民間開放の可否

No.	対象業務の名称	提案件数	民間開放の可否
1	税務業務	8 件	民間開放
2	府営水道管理運営業務	6 件	民間開放
3	監査業務	5 件	民間開放
4	府立図書館管理運営業務	6 件	民間開放
5	宅建業免許申請受付等業務	1 1 件	民間開放
6	医薬品承認申請受付等業務	5 件	民間開放しない
7	居宅サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等指定申請受付等業務	7 件	民間開放
	計	4 8 件	

大阪版市場化テスト監理委員会 官民比較等の審議結果

対象業務の名称	税務業務
1. 基礎評価(個人情報保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)	
<p>本業務については、申告・申請等の形式的チェック等の窓口受付業務や課税資料のデータ化、印字、封入封緘、各種通知書の発送業務など、多岐にわたる税務業務について、第13回委員会で整理し、担当部局が業務の改革案として示した集約化と現地性の考え方に基づいて、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。</p> <p>本業務の性質に鑑み、特に個人情報の保護や情報漏洩防止策に関して、提案者の認識や具体的な手法等の確認を行った。また、情報開示シートで示した確実な業務遂行やホスピタリティーの向上策、円滑な連携等「官民比較の審査で重視する事項」を踏まえた提案となっているか、確認を行った。</p> <p>これらについて、多くがこれらの趣旨に沿った提案であり評価できるものであったが、一部の業務に限定したものや、具体性に乏しい提案については厳しく評価した。</p>	
2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)	
<p>サービスの質の向上に関して、以下のように多様な視点から具体性・実現可能性の高い提案があり高く評価した。</p> <ul style="list-style-type: none">・精緻な業務分析を行った上で、業務の繁閑による業務量に応じた人員配置・業務フローを見直した上で評価指標を設定し、確実な業務の進行管理とレベルアップが期待できる方策・ホスピタリティーの向上方策・フロントオフィス（市場化テスト対象範囲）とバックオフィス（府職員）の円滑な連携方策・税目毎に細分化している窓口の統合 <p>併せて、提案内容についての実施手法の具体性や実現性に関して、以下のように確認した。</p> <ul style="list-style-type: none">・円滑な業務実施の観点から、業務引継ぎスケジュールの設定と確実な引継ぎの実施。・継続的なサービスの向上に繋がるモニタリングの実施とその結果のフィードバック。 <p>一方で、再委託については、本業務の情報管理の観点から、慎重に対応すべきと考える。</p>	

3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは特に評価した。

併せて経費見積りの妥当性では、単に人件費を削減するだけでなく、人材調達の採用プロセス等や研修によるスキルアップ等について、詳しく提案されているものもあり、民間事業者ならではの提案として評価した。

4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

本業務では、業務規模が大きいため、集約化する業務と窓口業務等現地性の高い業務を包括的に行う上でのスムーズな運営体制の構築や、多数のスタッフの業務レベルを均質に保つための方策など、提案のあったサービス向上の手法を担保できる内容となっているかについて確認した。

- ・明確な役割分担、業務内容の設定
- ・スタッフを統括し、府職員とのミーティングや連絡調整等を一元的に行うスーパーバイザー等管理監督者の設置
- ・管理監督者やスタッフ等の勤務形態の確認
- ・スタッフ等が継続的に業務スキルを向上させるための研修制度
- ・スタッフ評価制度の導入。

併せて、他の自治体や民間企業での類似業務の実績について確認した。

5. 総合評価欄

業務の効率化や実施手法内容の具体性という観点で優れた提案が多数あり、民間のアイデア・ノウハウを活かすことで業務の効率化ができると評価をした。

また、府民に対するサービスレベルという観点でも、納税者の視点に立つという民間らしい発想から、窓口でのサービスを中心にホスピタリティーの向上などサービスの質の向上が期待できると評価をした。

一方、本業務で重要となる個人情報保護の観点では、再委託や個人情報を扱う場所を府の施設外としネットワークを構築する提案があったが、情報漏洩のリスクが高まることから、慎重に対応すべきである。

以上の議論を踏まえ、これらを総合的に評価した結果、本業務については民間開放すべきとの結論に達した。

なお、より一層の効率性の観点から、府税事務所について、例えば現在の規模の事務所が12ヶ所も必要なのかという点など、さらなる改革に向けた検討を行うべきである。

<その他の意見>

事業者選定にあたっては、

- ・各府税事務所に民間事業者の責任者が配置されているかどうかなど、実施体制について、労働者派遣法の規定に抵触しないよう、十分確認すべきである。
- ・再委託は情報管理の面からはリスクが高いと考える。仮に再委託をする場合には、再委託先、再委託する業務内容、個人情報保護に関する問題の有無等を確認しておく必要がある。
- ・個人情報の保護に関して、万一、情報漏洩が起きた場合を想定して、契約書の中で具体的なペナルティを設定するなどの工夫が必要である。
- ・封入、封緘業務など民間事業者がアイデア・ノウハウを活かす余地が少ない極めて定型的な業務については、この部分のみ、別途事業者を選定するなどの工夫の余地がある。

大阪版市場化テスト監理委員会 官民比較等の審議結果

対象業務の名称	府営水道管理運営業務
1. 基礎評価(個人情報保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)	
<p>本業務では、府水道サービス公社が担っていた維持管理系業務を中心に、基幹ポンプ場巡視点検業務、設計・監督補助業務、浄水場見学案内、災害備蓄水販売等多様な業務について、業務水準が維持できるか、包括的かつ具体的な提案となっているか、という観点に着目した。</p> <p>提案の中には、これらの意図を踏まえて包括的な提案が複数寄せられたが、中には一部に限定した提案もあり、厳しく評価した。</p>	
2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)	
<p>対象範囲の中に既に外部委託している業務を多く含んでいたこと、さらには本業務が外から見えにくいといった点等から今回の対象業務を包括的に行う事業構築がやや難しかった面はあるが、種別の違う業務を取りまとめ包括的な提案となっているか、府民へのサービスレベルを維持できるか等、本業務の特殊性を踏まえた提案となっているか確認した。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 個別の業務フローを分析した上で、評価指標を設定し、分析・評価に基づいた実施手法の提案・ 業務の平準化と効率化に関する提案・ 作業工程の見直し等による効率化の提案・ 技術者の配置に関する提案・ 浄水場見学案内や備蓄水販売等に関する新たな提案 <p>一方で、業務毎に強みを有する企業等への再委託に関する提案が散見されたが、提案内容の業務レベルを担保することができるのか、慎重に確認すべきと考える。</p>	
3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)	
<p>既に個別に外部委託している業務を多数含んでいる関係から、コスト削減について、ある程度の限界が想定される中で、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれる提案が確認でき、特に評価した。</p> <p>併せて経費見積りの妥当性では、単に人件費を削減するだけでなく、本業務に関連した経験を有する人材を確保する取組等を評価した。</p>	

4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

実施体制では、全体を統括する責任者の下、業務毎に責任者と従事者を配置する等堅実な内容を確認した。また、従事者の勤務形態について業務内容と業務量を勘案して、常勤職員と非常勤職員をバランスよく配置する等の工夫も見られた。

併せて、雇用形態と業務役割分担や、他の自治体や民間企業での類似業務の実績について確認した。

5. 総合評価欄

本業務は、対象範囲の中に既に外部委託している業務を多く含んでいたことと、種別の異なる業務を取りまとめ包括的な提案を求めたことなどから提案者側に戸惑いがあったようである。このような中、民間のアイデア・ノウハウを積み上げ、現状の業務の質を維持しながら、現状のコストよりは、かなり効率的に業務を実施できるという提案があり評価をした。

また、府民に対するサービスレベルという視点では、災害備蓄水販売や広報活動について、民間ならではの具体的提案があり、現状より効果的であると評価をした。

以上の議論を踏まえ、これらを総合的に評価した結果、本業務については民間開放すべきとの結論に達した。

なお、対象範囲のうち、現在、既に3ヵ年の外部委託済みの業務については、契約期間満了後、対象業務の範囲に含めるべきである。

大阪版市場化テスト監理委員会 官民比較等の審議結果

対象業務の名称	監査業務
---------	------

1. 基礎評価(個人情報保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)

本業務については、当初の担当部局(案)では、行政でないと出来ない業務のみを対象外範囲としており、広く対象範囲を設定していたが、第12回委員会の審議において、事務局が責任をもって実施すべきものは対象外範囲とすべきと整理し、再整理の後、第13回委員会において対象範囲を決定した。

対象範囲としては、監査、検査等の実施(定期監査、行政監査、随時監査、財政的援助団体の監査など)に加え、監査計画の策定業務は対象外範囲とするものの、民間ノウハウを生かすため、基本方針、監査計画、監査手続きにかかる提案は許容するものとした。

第13回委員会で整理した考え方に基づいて、府の監査のあり方について、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。また、個人情報の保護や情報漏洩防止策に関して、提案者の認識や具体的な手法等の確認を行った。その他、情報開示シートで示した「官民比較の審査で重視する事項」を踏まえた提案となっているか、確認を行った。

これらについて、提案内容から確認できないものについては、厳しく評価した。

2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)

サービスの質の向上に関して、以下のように多様な視点から具体性・実現可能性の高い提案があり高く評価した。

- ・公認会計士等の会計の専門家が監査を行うことで、外形的公正性(独立性)を確保するとともに、監査能力及び質を向上させる提案。
- ・3E監査(経済性、効率性、有効性)を行うことにより、効果的・効率的な行財政運営に資する提案。
- ・リスクアプローチを適用し監査計画等を策定することで、監査資源を適切に配分し、リスクの高い分野の監査を重点的に行う提案。
- ・監査手続書等を作成することで、監査の品質を一定に保ちながら、円滑な引継ぎ等を可能とする提案。

3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは特に評価した。

併せて経費見積りの妥当性を確認したが、現時点想定できる範囲での積算となっており、今後変動する要素がある。

4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

組織運営体制については、以下のような視点で評価した。

- ・サービスの質の向上とコストとの関係において、提案された内容の実現可能性。
- ・本業務を円滑に進めるための組織体制の整備。

5. 総合評価欄

監査の独立性の確保、監査能力及び質を向上させるという観点で優れた提案があり、民間のアイデア・ノウハウを活かすことで、監査機能の強化を図ることができると評価した。

一方、行政実務の経験の少ない民間事業者が行政監査をスムーズに実施できるのか、あるいは、はじめから民間事業者に市場化テストの対象範囲の全てを任せることについては、困難な場合も想定されることから、どのように対応するのかなどの整理、検討を行った。

以上の議論を踏まえ、これらを総合的に評価した結果、本業務については、官と民が共同で実施すべき業務と判断した。監査委員において、互いの強みを活かして役割分担を行い、ベストの組み合わせを構築した上で、民間開放すべきとの結論に達した。

<その他の意見>

- ・市場化テストの対象外業務としている監査計画の策定については、民間のノウハウを十分活用する観点から、計画策定段階から民間事業者が積極的に関与できるようにすべきである。
- ・コスト削減は必要であるが、監査の質を向上させることが重要であるため、事業者選定において、監査の質を重視すべきである。
- ・現在、定期監査は毎年度、全ての部局や施設を行っているが、その必要性について検討すべきである。

大阪版市場化テスト監理委員会 官民比較等の審議結果

対象業務の名称	府立図書館管理運営業務
---------	-------------

1. 基礎評価(個人情報保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)

当初の担当部局(案)では、レファレンスや選書等において対象外範囲を広く設定していたが、第12回委員会の審議において、対象業務と対象外業務の切り分けを再度実施すべきとし、再整理後、第13回委員会において対象範囲を決定した。

この中で、対象外範囲である司書の技能・知識・経験を必要とするレファレンス(文献調査、事実調査等)について提案があった場合は受けるべきとの整理を行なった。

また、提案の中には、対象外範囲のレファレンス等に踏み込んだ提案や、当初は対象範囲のレファレンスを堅持しつつも、今後の人材育成により、より広範囲な業務範囲についてチャレンジしたいという前向きな提案も確認した。

本業務については、サービス水準の維持、個人情報保護、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目し、府民ニーズへの迅速かつ的確な対応や確実な図書館業務の運営など情報開示シートで示した「官民比較の審査で重視する事項」を踏まえた提案となっているか確認を行った。

これらについて、提案内容から確認できないものについては、厳しく評価した。

2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)

サービスの質の向上に関して、以下のように多様な観点から具体的・実現可能性の高い提案があり評価した。

- ・コンシェルジュの設置などサービス及びホスピタリティー向上の提案
- ・レイアウト変更等による利用者サービス向上の提案
- ・独自システムによる資料の収集・整理等の効率化の提案
- ・多様なキャンペーンなど具体的で斬新なアイデアの提案

対象外範囲である司書の技能・知識・経験を必要とするレファレンス(文献調査、事実調査、所在調査の一部)を含む対象外範囲の提案については、サービスの維持・向上や実現に向けての経費、円滑な移行などが具体的に提案されているか確認し、具体性が認められない場合は厳しく評価した。

3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは、特に評価した。

併せて経費見積りの妥当性では、人件費の削減だけでなく、人材調達や採用前後の研修などについて詳しく提案されているものもあり、実現可能性の高い経費見積りとして評価した。

4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

組織運営体制については、以下のように具体的・実現可能性の高い提案があり、評価した。

- ・館ごとの責任者配置、部門ごとの責任者配置など充実した体制で官をパートナーとして捉えた提案
- ・スーパーバイザーを設置するとともに継続的品質改善活動やリスク対応に配慮した提案
- ・館職員との調整役を担う総責任者を配置し、官との連携にも留意した業務執行体制の提案

併せて、司書の提案者側ストック及び他の公立図書館や大学での類似業務の実績について確認した。

5. 総合評価欄

本業務は、公権力の行使にかかる業務がほとんどないことから、民間のアイデア・ノウハウ等が活かしやすく、かつ、既に指定管理者制度等で各自治体において経験を積んだ民間事業者から多数の提案をいただいた。

現在、府立図書館では、常に高い水準のサービスを提供していることから、このサービスの維持向上と効率化ができるのかということのポイントとし、具体的には、資料整理などバックヤード業務、書籍案内や蔵書の検索のような既存のデータベース等を使えば比較的簡単に出来る「簡易なレファレンス」業務、文献名が不明なものの調査などの「高度なレファレンス」業務について、民間のアイデア・ノウハウを活かす余地があるかどうか議論をしてきた。

バックヤードの業務については、具体的な業務改善の工夫により、効率化とともに対応時間短縮による利用者サービスの質の向上が期待できる提案があった。また、簡単な蔵書の検索、書籍案内などについてはコンシェルジュを配置することで接遇のレベルを向上させるなど、サービスの質の向上が期待できる具体的提案があった。

一方「高度なレファレンス」については、その部分を含んだ提案でも拒まないというスタンスで臨んだ。これに対する提案を検討したところ、現段階では、府立図書館で長年経験を積んできた府職員よりも高いサービスを提供できると確認できる具体的な提案は見られなかった。ただし、今後においても、民間事業者が提供できないサービスという訳ではなく、将来的には対象範囲の見直しを否定するものではない。

以上の議論を踏まえ、これらを総合的に評価した結果、本業務については当初の対象範囲に関して、民間開放すべきとの結論に達した。

なお、府の財政が厳しい中で、これからの図書館のあり方を検討すべきである。特に、府職員が行なう高度なレファレンスサービスについては、職員が時間をかけて行っているものもあり、職員の人件費等のコストから考えると、現状のサービスレベルを維持すべきなのかといった疑問を感じたことから、例えば、これにかかるコストを府民に情報公開するなどをし、その必要性について検討すべきである。

<その他の意見>

- ・中之島図書館は歴史的建物であり、古書等希少価値のある蔵書が多数ある。レファレンスについても、古書に関するレファレンスについては特殊性、専門性が高い。立地条件から、ビジネス支援を行っているが、あえて、中之島図書館で実施しなければならないのかという印象を受けた。中央図書館と中之島図書館は、全く性格の違う図書館であることから、中之島図書館については、例えば、府民にその運営方法に関する意見を募るなど、特性を活かす観点からの検討を行うべきである。

大阪版市場化テスト監理委員会 官民比較等の審議結果

対象業務の名称	宅建業免許申請受付等業務
---------	--------------

1. 基礎評価(個人情報の保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)

本業務では、公権力の行使等を除いて市場化テストの対象範囲として整理した、形式的チェック等の窓口業務、通知はがき発送、電話対応等について、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。

また、個人情報の保護等業務を行う上で基本となるものについて、提案者の認識や具体的な手法等に加えて、情報開示シートで示した窓口での待ち時間解消策や受付時間の延長等「官民比較の審査で重視する事項」を踏まえた提案となっているか、確認を行った。

これらについて、提案内容から確認できないものや、一部の業務に限定した提案については厳しく評価した。

2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)

サービスの質の向上に関して、以下のように多様な視点から具体性・実現可能性の高い提案があり、高く評価した。

- ・業務フローの再構築による効率化、処理時間短縮に関するもの
- ・業務の精度向上に関するもの
- ・確実な電話応対を行うため、専用回線と職員の配置
- ・受付時間の延長や昼休み時間の窓口開設、ホスピタリティー向上策、業務の繁閑に応じた人員配置等については、多くの提案で確認することができた。

併せて、申請者の意見、要望、クレームを整理し、業務改善につなげる提案など実施手法の具体性や実現性に関して確認した。

また、これらの内容確認にあたり、本業務を詳しく分析した上での提案であるのか、一般的な記述にとどまるのか、という観点でも確認した。

3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは特に評価した。

併せて経費見積りの妥当性では、単に人件費を削減するだけでなく、人材調達の採用プロセス等や研修によるスキルアップ等について、詳しく提案されているものもあり、民間事業者ならではの提案として評価した。

4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

本業務では、形式的チェック等のフロントオフィス(市場化対象範囲)と審査等のバックオフィス(府職員)の円滑な連携が大きなポイントとなる。一方で、偽装請負防止の観点からの確認も必須である。これらについて、以下のように確認した。

- ・明確な役割分担、業務内容の設定。
- ・スーパーバイザー等管理監督者の設置。
- ・スタッフ等が継続的に業務スキルを向上させるための研修制度。
- ・受付時間の延長などに応じた人員配置等

併せて、他の自治体や民間企業での類似業務の実績について確認した。

5. 総合評価欄

業務の効率化や内容の具体性という観点で優れた提案が多数あり、民間のアイデア・ノウハウを活かすことで業務の効率化ができると評価をした。

また、府民に対するサービスレベルという視点でも、窓口でのサービスにおいてホスピタリティーの向上などサービスの質の向上が期待できると評価をした。

以上の議論を踏まえ、これらを総合的に評価した結果、本業務については民間開放すべきとの結論に達した。

大阪版市場化テスト監理委員会 官民比較等の審議結果

対象業務の名称	医薬品承認申請受付等業務
1. 基礎評価(個人情報保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)	
<p>本業務では、公権力の行使等を除いて大阪版市場化テストの対象範囲として整理した、形式的チェック等の窓口業務、データ入力等について、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。</p> <p>また、個人情報保護等業務を行う上で基本となるものについて、提案者の認識や具体的な手法等の確認を行った。</p> <p>これらについて、提案内容から確認できないものについては、厳しく評価した。</p>	
2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)	
<p>サービスの質の向上に関して、具体性・実現可能性について確認したところ、受付窓口の設置に関する提案、業務の可視化・標準化に関する提案、ホスピタリティー向上に関する提案など個々の手法については評価できる点もあったが、本業務に特化したものでなく一般的な記述にとどまる提案が多かった。</p>	
3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)	
<p>コストについては、事業経費等の削減の観点から評価できるものもあった。</p>	
4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)	
<p>本業務は、現在、受付した府職員が1人で申請受付から審査まで対応しており、1件の申請に要する処理時間も概ね10分程度と短時間で処理しているのが特徴である。</p> <p>この業務を分担して実施するには、形式的チェック等のフロントオフィス(市場化対象範囲)と審査等のバックオフィス(府職員)での申請書類のやり取りが、短時間の間に数回発生することから、明確な役割分担と円滑な連携が大きなポイントとなる。</p> <p>以上のことから、瞬時に判断できる高いスキルをもった現場責任者の配置、スタッフの弾力的配置、明確な役割分担、円滑な連携方を期待したが、業務量が非常に小さい業務であることから民間事業者の工夫の余地も少なく、評価できる点もあったが、一般的な記述にとどまる提案が多かった。</p>	

5. 総合評価欄

本業務は、提案を募集する際には業務量が小さいながらも、民間事業者のアイデア、ノウハウにより効率化できる可能性を期待したが、提案内容を分析していく中で、民間開放することが現実としては難しい業務となってしまったという印象である。

また、業務規模が小さいため、民間アイデア・ノウハウを発揮できる事業としての魅力が結果的に小さかったといえ、このため、官の現状を変革できる手法を提案の中で確認できなかった。また、提案内容については本業務を分析した上での提案というよりは、むしろ一般的な記述にとどまるものが見受けられた。

さらに、本業務は受付と審査を一体的に処理しているが、対象業務の規模が小さいこともあいまって、労働者派遣法の規定に抵触する可能性もでてきた。

以上の議論を踏まえ、この業務規模では、民間開放するメリットがないことから、現段階では民間開放しないことは止むを得ないとの結論に達した。

大阪版市場化テスト監理委員会 官民比較等の審議結果

対象業務の名称	居宅サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等指定申請受付等業務
---------	-----------------------------------

1. 基礎評価(個人情報の保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)

本業務では、公権力の行使等を除いて市場化テストの対象範囲として整理した、予約受付業務、形式的チェック等の窓口業務、データ入力等について、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。

また、個人情報の保護等業務を行う上で基本となるものについて、提案者の認識や具体的な手法等確認を行った。

これらについて、提案内容から確認できないものや、一部の業務に限定した提案については厳しく評価した。

2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)

サービスの質の向上に関して、以下のように多様な視点から具体性・実現可能性の高い提案があり、高く評価した。

- ・業務フローの再構築による効率化、処理時間短縮に関するもの
- ・業務の精度向上に関するもの
- ・ホスピタリティー向上策、業務の繁閑に応じた人員配置等については、多くの提案で確認することができた。

併せて、提案内容についての実施手法の具体性や実現性に関して、以下のように確認した。

- ・円滑な業務実施の観点から、業務引継ぎスケジュールの設定と確実な引継ぎの実施。
- ・継続的なサービスの向上に繋がるモニタリングの実施とその結果のフィードバック。

また、これらの内容確認にあたり、本業務を詳しく分析した上での提案であるのか、一般的な記述にとどまるのか、という観点でも確認した。

3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは特に評価した。

併せて経費見積りの妥当性では、単に人件費を削減するだけでなく、人材調達の採用プロセス等や研修によるスキルアップ等について、詳しく提案されているものもあり、民間事業者ならではの提案として評価した。

4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

本業務では、形式的チェック等のフロントオフィス(市場化対象範囲)と審査等のバックオフィス(府職員)の円滑な連携が大きなポイントとなる。一方で、偽装請負防止の観点からの確認も必須である。これらについて、以下のように確認した。

- ・明確な役割分担、業務内容の設定。
- ・スーパーバイザー等管理監督者の設置。
- ・スタッフ等が継続的に業務スキルを向上させるための研修制度。

併せて、他の自治体や民間企業での類似業務の実績について確認した。

5. 総合評価欄

業務の効率化や内容の具体性という観点で優れた提案が多数あり、民間のアイデア・ノウハウを活かすことで業務の効率化ができると評価をした。

また、府民に対するサービスレベルという視点でも、窓口でのサービスにおいてホスピタリティーの向上などサービスの質の向上が期待できると評価をした。

以上の議論を踏まえ、これらを総合的に評価した結果、本業務については民間開放すべきとの結論に達した。

大阪版市場化テスト監理委員会 官民比較等の審議結果

対象業務の名称	府営住宅家賃催告・債権回収業務（退去者滞納分）
---------	-------------------------

1. 審議結果

第13回大阪版市場化テスト監理委員会の審議により、業務分析を行い、「あり方」を整理し、再度、監理委員会に報告することとなっていた本業務について、担当課で整理した債権の特色や現状の業務フロー、管理上の問題などを踏まえて、業務改革案をもとに審議を行った。

担当課が整理した業務改革案について評価した。一方で、退去者滞納は入居者滞納と合わせて効果を発揮するものであることを確認した。

また、現在手付かずの保証人に対する請求を行うには、いきなり民間事業者に任せるのではなく、民間事業者が委託を受ける前に、府が保証人に対して今後請求するという姿勢を示す必要がある。

以上により、審議の結果、担当部局の業務改革案に基づき、仕様書を作成の上、速やかに外部委託の手続きに着手すべきとの結論に達した。

なお、今回の業務改革案は、今後の事業者選定やモニタリングの指標としても有効に活用すべきである。